

# Os assessores de ministros do Supremo Tribunal Federal e suas necessidades de informação jurídica: análise sobre os comportamentos de busca, uso e avaliação dos serviços da biblioteca.

Lucylene Valério Rocha

Trata-se de resultados parciais da dissertação de mestrado que teve por objetivo analisar como os assessores de ministros do Supremo Tribunal Federal buscavam, usavam e avaliavam os serviços e produtos oferecidos pela Biblioteca Ministro Victor Nunes Leal, além de identificar suas necessidades de informação jurídica. Foi verificado o processo de busca e uso da informação e quais as barreiras existentes nesse processo. O referencial teórico da pesquisa fundamentou-se no modelo de comportamento informacional proposto por T. D. Wilson em 1996, inspirado nas necessidades fisiológicas, cognitivas e afetivas dos indivíduos. Teve caráter exploratório e utilizou o método qualitativo. A coleta de dados foi realizada em duas etapas, com o uso de questionários e entrevistas, envolvendo os assessores de ministros do Tribunal que representaram a amostra deste estudo. Neste artigo serão apresentados apenas alguns dos resultados dos questionários, cuja análise foi feita pelo SPSS (Statistical Package for Social Science) para as perguntas fechadas e baseada na análise de conteúdo sob a perspectiva de Laurence Bardin, para as perguntas abertas. Pelos dados obtidos foi possível perceber que a necessidade de informação jurídica dos assessores está relacionada ao perfil do ministro ao qual eles estão vinculados, e a busca de informação jurídica baseia-se nessa necessidade. De modo geral observou-se uma visão positiva dos assessores quanto aos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca do Tribunal.

**Palavras-chave:** Estudo de usuários. Necessidade de informação. Comportamento de busca e uso da informação. Informação jurídica. Supremo Tribunal Federal – Brasil.

Mestre em Ciência da Informação (UnB).  
Coordenadora da Biblioteca do Supremo Tribunal Federal.  
[lucylene@stf.jus.br](mailto:lucylene@stf.jus.br)

## Legal information needs of advisors to the Justices of the Brazilian Supreme Court: analysis of search behavior, use and the evaluation of library services.

The present study analyzes how advisors to the Justices in the Brazilian Federal Supreme Court search for, use and evaluate the services and resources offered by the Justice Victor Nunes Leal Library. This study identifies the legal information needs of these advisors, their research methodology, their use of the information retrieved and any barriers or hindrances the advisors found in that process. The study's methodology, both exploratory and qualitative, is based on the information behavior model proposed by T. D. Wilson in 1996, which was inspired by the physiological, cognitive and emotional needs of individuals. While data was collected in two stages, using both questionnaires and interviews with the advisors of the Justices in the Court, this study is based only on the results of the questionnaires. Close-ended questions were analyzed by SPSS (Statistical Package for Social Science) while open-ended questions were reviewed in light of the content analysis methods of Laurence Bardin. By the data obtained, it was possible to verify that legal information needs, and the requests made by the advisors, are related to the profile of the Justice for whom they work. It was observed that, in general, the advisors have positive opinions about the products and services provided by the library.

**Keywords:** User study. Information need. Behavior in seeking and using information. Legal information. Brazilian Federal Supreme Court.

## 1 INTRODUÇÃO

Este trabalho apresenta alguns dos resultados da dissertação de mestrado cujo objetivo foi identificar as necessidades de informação jurídica dos assessores dos ministros do Supremo Tribunal Federal (STF) e analisar como esses usuários buscavam, usavam e avaliavam os produtos e serviços oferecidos pela biblioteca do Tribunal. A fundamentação teórica baseou-se no modelo de comportamento informacional de T. D. Wilson desenvolvido em 1981 e revisado em 1996 por apresentar uma perspectiva sócio-econômica, considerando não somente as características individuais, mas também o contexto em que o indivíduo está inserido como determinante do processo de busca de informação.

A pesquisa teve caráter exploratório, foi utilizado o método qualitativo por ter sido considerado o mais adequado para entender a natureza do problema analisado. A coleta de dados foi obtida por meio da aplicação de questionários e de entrevistas com os assessores de ministros do Tribunal. Neste artigo serão apresentados apenas parte dos resultados dos dados obtidos por meio dos questionários, analisados por frequência simples para as questões fechadas e análise de conteúdo, sob a perspectiva de Laurence Bardin, para o grupo de perguntas abertas.

## 2 NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO

Necessidade de informação tem sido o tema de várias pesquisas na área de Ciência da Informação. De acordo com os estudos de Choo (2002) e Wilson (1981), pode-se dizer que a necessidade de informação está relacionada à atividade profissional exercida pelo indivíduo, que difere quanto ao tipo de informação para diferentes profissões e evolui com o tempo.

Le Coadic (1996) explica que o conhecimento da necessidade informacional permite compreender porque as pessoas se envolvem num processo de busca pela informação. Ele salienta, também, que essa necessidade tem *status* de uma necessidade física fundamental, quando é considerada a hipótese de que os seres humanos têm necessidade de informação da mesma forma que precisam de alimento ou abrigo. O autor considera duas grandes classes de necessidade de informação: em função do conhecimento, que é a procura pela informação derivada do desejo de saber; e em função da ação, derivada de necessidades materiais exigidas para a realização de atividades humanas, pessoais e profissionais.

Na opinião de Martínez-Silveira e Oddone (2007) a necessidade informacional pode ser entendida como uma experiência subjetiva que ocorre na mente de cada indivíduo em determinada circunstância ou como condição objetiva observável quando uma informação específica contribui para atender ao motivo que a gerou.

Ainda na revisão de literatura apresentada por Martínez-Silveira e Oddone (2007), elas destacaram que ao menos dois dos elementos que integram os diferentes conceitos de necessidade informacional podem ser identificados com segurança. O primeiro deles é que há sempre implícito um motivo ou propósito. O segundo é sua natureza de processo cognitivo. Para as autoras as necessidades informacionais, influenciadas principalmente por fatores pessoais, apresentam características mais gerais quando analisadas por grupos de usuários, uma vez que as particularidades e o contexto de cada grupo podem determinar certo padrão. Dessa forma pode-se entender que cada profissional apresenta necessidades de informação específicas, de acordo com sua área de atuação.

Para Choo (2002) e Wilson (1981) as necessidades e usos da informação devem ser examinados dentro do contexto profissional, organizacional e social dos usuários, entretanto como se busca e usa a informação em situações sociais, a informação tem de satisfazer não apenas necessidades cognitivas, mas também necessidades afetivas ou emocionais.

## 2.1 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL E BUSCA DE INFORMAÇÃO

Busca de informação é o processo pelo qual o indivíduo procura adquirir informações necessárias à realização de um projeto ou para tomada de decisões. Alguns elementos influenciam o comportamento do indivíduo na busca e no uso da informação.

A base do referencial teórico da dissertação foi o modelo de comportamento informacional revisado por T. D. Wilson em 1996, proposto em 1981. Euclides (2007) analisou o modelo de Wilson, e destaca que o autor iniciou seu estudo sobre as necessidades de informação em 1975, na Universidade de Sheffield, na Inglaterra, onde era integrante do *Centre for Research on User Studies* (CRUS) e um dos principais pesquisadores. Wilson foi também responsável pelo estudo denominado *Information Needs in Local Authority Social Services Departments* (INISS) que tinha como objetivo fundamental entender as necessidades de informação das equipes desses departamentos e criar serviços que viessem atender a essas necessidades.

No modelo de Wilson (1981), a necessidade de informação de um indivíduo surge do ambiente de trabalho e dos papéis que ele (o trabalho) desempenha na vida social e profissional do indivíduo.

Partindo do pressuposto que os assessores de ministros, por motivação pessoal ou profissional, necessitavam de informações atualizadas para desempenhar suas funções, entendia-se que em diversos momentos precisariam se envolver na atividade de busca e uso de informação, fato que motivou o interesse em abordar o tema na pesquisa de mestrado.

De acordo com Wilson, desse mesmo contexto das necessidades é que despontam as barreiras que interferem na busca de informação. Seu modelo sugere que o comportamento de busca de informação surge como consequência de uma necessidade percebida por um usuário da informação, que, a fim de satisfazer essa necessidade, consulta fontes ou sistemas de informação para localizar a informação relevante, que resulta em sucesso ou fracasso. Se for bem-sucedido, o indivíduo faz uso da informação encontrada que pode satisfazer total ou parcialmente a necessidade percebida. Quando a satisfação não é atingida, tem que repetir o processo de pesquisa.

O modelo também mostra que parte do comportamento de busca de informações pode envolver outras pessoas por meio da troca de informações e que a informação considerada útil pode ser repassada para outras pessoas, bem como seu uso. Contudo, o próprio Wilson revisa seu modelo e insere critérios novos ao comportamento informacional. Martínez-Silveira e Oddone (2007) explicam que o modelo revisado de comportamento informacional de Wilson (1999) envolve um maior número de elementos que o da “busca ativa”, e que o “processo e uso da informação” é definido como indispensável à retroalimentação (*feedback*), para saber se a necessidade de informação foi de fato satisfeita. Para as autoras, o modelo revisado propôs conexões com outras áreas, incluindo psicologia, comunicação em saúde e pesquisa para leigos.

Embora o novo modelo tenha mantido como foco da necessidade informacional, a “pessoa em seu contexto”, houve necessidade de incluir um estágio entre essa pessoa e sua consciência da necessidade de informação: justamente o ponto chamado por Dervin (1992) de “lacuna” entre a situação e o uso da informação.

Ao analisar as teorias apresentadas no modelo de Wilson, Miranda (2006) enfatiza que os fatores que interferem no processo de busca de informação são: o *stress* e as maneiras de lidar com ele, a percepção de risco/recompensa diante da incerteza, a preocupação em cometer erros ou não responder a expectativas, a necessidade de resolver problemas e a crença em possuir informações com a quantidade e/ou qualidade necessárias.

### 3 BIBLIOTECA DO SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL (STF)

A Biblioteca do Tribunal está vinculada à Coordenadoria de Biblioteca, com subordinação à Secretaria de Documentação e suas atividades são regulamentadas pela Instrução Normativa nº 129, de 2011. É integrante da Rede Virtual de Bibliotecas (RVBI), gerenciada pelo Senado Federal e formada por 12 bibliotecas governamentais no Distrito Federal, e utiliza o software Aleph para gerenciamento do sistema de informação, incluindo a realização de pesquisas.

O acesso ao sistema de pesquisa que possibilita a recuperação de referências bibliográficas de livros, capítulos de livros, folhetos, artigos de periódicos, artigos de jornais, multimeios e, em alguns casos, aos textos integrais, pode ser efetuado pelo Portal do STF ([www.stf.jus.br](http://www.stf.jus.br)), opção Biblioteca. Outra fonte de informação para pesquisa disponível ao público em geral é a Biblioteca Digital, com um variado acervo de livros e periódicos jurídicos antigos, igualmente acessíveis pelo Portal.

Ainda em relação às fontes de pesquisa, à época da pesquisa e ainda em 2015, a Biblioteca assinava duas bases de dados disponíveis aos usuários internos, a *Hein on line* constituída por artigos de periódicos jurídicos em língua inglesa e a *Constitutions of the Countries of the World* que possibilitava o acesso ao texto integral das constituições e emendas constitucionais de 192 países.

A Biblioteca Ministro Victor Nunes Leal é especializada em Direito e áreas correlatas. Os produtos e serviços são elaborados com o intuito de atender às necessidades de informação dos ministros, dos assessores e dos demais usuários e incluíam, entre outros: novas aquisições (livros e periódicos), fontes de informação em Direito Constitucional, Pastas dos Ministros, serviços de atendimento de cópias, pesquisas bibliográficas ou factuais, localização de documentos e informações ou dados. Entretanto, alguns desses serviços são oferecidos apenas para os ministros e servidores da Corte.

O atendimento realizado pela biblioteca contempla o público interno, composto pelos ministros, servidores e demais prestadores de serviço do Tribunal, na demanda por informações, pesquisas e documentos no campo doutrinário do Direito. A Biblioteca igualmente pode ser utilizada pelo público externo formado pelas bibliotecas de órgãos públicos situadas no Distrito Federal, advogados, visitantes e estudantes de todo o País, para alguns serviços, como fornecimento de cópias, por exemplo, à distância e não apenas presencialmente.

Contudo, até 2011 os produtos e serviços da biblioteca não tinham sido avaliados pelos usuários para saber se estes eram compatíveis com suas necessidades.

#### 4 METODOLOGIA

O problema de pesquisa que se colocou foi: Quais são as necessidades de informação jurídica dos assessores de ministros do Supremo Tribunal Federal?

Quanto aos objetivos, definiu-se como objetivo geral: identificar as necessidades de informação jurídica dos assessores de ministros do Supremo Tribunal Federal.

Os objetivos específicos foram:

- identificar o perfil dos assessores;
- analisar como os assessores de ministros buscam e usam a informação;
- identificar as barreiras encontradas pelos assessores de ministros na busca de informação;
- verificar como os assessores avaliam os produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca Ministro Victor Nunes Leal.

A pesquisa teve caráter exploratório, e foi selecionada a metodologia qualitativa, por permitir, em maior profundidade, o entendimento das particularidades do comportamento de indivíduos, entre outras características.

O universo do estudo foram os gabinetes dos 11 ministros que compõem o STF. Conforme previsto no art. 358 do regimento interno do STF, uma das atribuições inerentes ao cargo de assessor de ministro é fazer pesquisa de doutrina e jurisprudência, por essa razão, definiu-se que a pesquisa seria aplicada aos assessores dos ministros.

O quadro de assessores de ministros do STF, no ano de 2010, era composto por 60 integrantes. Destaca-se que, em geral, são cinco assessores por gabinete. No entanto, no Gabinete da Presidência, além dos cinco assessores que trabalham com a pesquisa, existem outros cinco assessores que desenvolvem atividades específicas desse gabinete, e que não participaram da amostra. Dessa forma, a amostra foi representada por 55 assessores.

No momento da coleta de dados essa amostra foi dividida em dois grupos, da seguinte forma: utilizando o critério de antiguidade foram selecionados 11 assessores, um representante de cada gabinete, para participar das entrevistas, e os outros 44 assessores foram convidados a participar da pesquisa respondendo o questionário.

#### 4.1 COLETA DE DADOS

Para a coleta de dados foram utilizados como instrumentos o questionário e a entrevista, mas somente serão relatados os dados obtidos dos questionários, conforme dito anteriormente.

Os questionários, constituídos por 15 questões, contemplavam perguntas fechadas e abertas e foram enviados por correio eletrônico aos assessores.

A primeira parte do questionário foi dedicada à identificação do perfil dos assessores, caracterizado por dados relacionados à faixa etária, grau de instrução, domínio de idiomas estrangeiros, tempo de exercício no cargo e situação funcional do assessor no Tribunal.

No segundo bloco de questões, o propósito era identificar as necessidades de informação jurídica dos assessores. Foi analisado como e com que frequência esses usuários buscavam a informação, quais as barreiras que encontravam no momento da busca, como avaliavam os produtos e serviços da biblioteca, a adequação desses produtos e serviços para satisfazer tais necessidades, e qual era a finalidade do uso da informação.

A fase de coleta de dados teve início no mês de setembro de 2010. No final deste mês foi detectado o baixo índice de respostas e outra tentativa foi realizada no início de outubro, pelo novo envio reforçando o convite para aqueles que ainda não haviam participado com suas opiniões. Nessa etapa, foi dada a opção de envio do questionário na forma impressa, considerando o interesse de alguns assessores.



Nesse momento, decidiu-se também, incluir na amostra os analistas judiciários, com lotação nos gabinetes, para participar do levantamento, tendo em vista que esses servidores desempenham atividades semelhantes ao cargo de assessor, ou seja, realizam pesquisas de doutrina e jurisprudência para auxiliar nas decisões dos ministros. Essa ampliação da amostra resultou em um total de 49 participantes, dos quais correspondem a 40 assessores e nove analistas judiciários. No final do mês de outubro, a soma de questionários respondidos e devolvidos totalizou 27 (vinte e sete).

## 4.2 RESULTADOS OBTIDOS

A tabulação dos dados e o cruzamento de variáveis foram feitos utilizando o SPSS (Statistical Package for Social Science).

Com relação ao perfil do grupo estudado, observou-se que a maior parte estava com idade compreendida entre 31 a 40 anos (14 pessoas), e que dos 27 respondentes, 19 possuem, além da graduação, cursos de especialização na área de direito constitucional, além de sete com mestrado.

Com relação ao conhecimento de idiomas, o inglês foi a língua predominante, apontada por 24 respondentes como aptos à leitura. Observou-se, ainda, que três respondentes indicaram falar, ler e escrever em alemão. Finalmente, com relação à caracterização do grupo pesquisado, 14 atuam no Tribunal entre um e cinco anos, constituindo-se da maioria.

Na parte do questionário, compreendida entre as questões 6 à 14, o objetivo foi analisar o comportamento de busca de informação jurídica, o uso da informação, as barreiras encontradas no processo de busca, a avaliação dos produtos e serviços da biblioteca para o desempenho das atividades e a identificação das necessidades de informação jurídica desses usuários. A última questão foi reservada para que o participante opinasse livremente sobre algum item que não havia sido citado nas outras questões.

Com relação à forma de busca e frequência percebeu-se que 20 assessores realizavam diariamente a busca de informação sem ajuda de colegas ou de bibliotecários. Inferiu-se que esses participantes têm habilidades com a pesquisa, pois buscavam a informação desejada diretamente dos recursos disponíveis, sem qualquer intermediação. Esses dados confirmam uma das teorias apresentadas no modelo de

Wilson – “Teoria da aprendizagem social” – que incorpora o conceito de auto-eficácia, a idéia de que se pode executar com sucesso o comportamento necessário para alcançar o resultado desejado.

Foi realizado o cruzamento entre a variável idade do respondente e a variável busca de informação, quanto à forma e frequência. Percebeu-se que a variável idade tem relação com a busca, o grupo com idade entre 31-40 anos busca informação com maior frequência.

A questão 8 analisou se os assessores conheciam os produtos oferecidos pela Biblioteca, qual era a necessidade, o uso e a avaliação desses produtos com relação ao desempenho das suas atividades laborais, cujos dados estão apresentados de forma agrupada, conforme quadro 1:

Quadro 1: Conhecimento, utilização e grau de importância dos serviços da Biblioteca

Serviços	Conhece		Utiliza			Grau de importância			
	sim	Não	Sim	Não	Em branco	Nenhuma	Alguma	Muita	Em branco
Atendimento (pesquisas)	27	0	26	1	0	0	4	23	0
Empréstimo (acervo STF)	27	0	26	1	0	0	0	26	1
Empréstimo (outros acervos)	27	0	25	2	0	0	1	25	1
Fornecimento de cópias	26	1	26	1	0	0	4	23	0
Visita orientada	5	22	0	25	2	7	10	4	6

Fonte: Elaborado pela Autora.

Na avaliação feita pelos respondentes sobre o grau de importância dos produtos da Biblioteca, verificou-se que os produtos considerados muito importantes são *Novas Aquisições* e *Bibliografias Temáticas*. Este resultado demonstra que os produtos que são importantes para os assessores são aqueles que apresentam conteúdo relacionado à pesquisa de doutrina, jurisprudência ou legislação. Por exemplo: as *Novas Aquisições* relacionam mensalmente os livros e materiais especiais incorporados ao acervo da biblioteca. As bibliografias são elaboradas sobre assuntos de competência constitucional do STF, de acordo com a demanda de julgamentos e da repercussão social dos temas.

Percebeu-se que Guia de Direito Constitucional, apesar de não ser conhecido por 21 respondentes e não ser utilizado por 15 respondentes, foi um produto considerado muito importante por nove respondentes. Muitas opiniões foram omitidas, conforme indicado na coluna EB “Em branco”, no quadro 2.

Quadro 2: Conhecimento, utilização e grau de importância dos Produtos da Biblioteca

Produtos	Conhece?			Necessita?			Utiliza?			Grau de importância			
	Sim	Não	EB	Sim	Não	EB	Sim	Não	EB	Nenhuma	Alguma	Muita	EB
Bibliografias Temáticas	22	5	0	20	5	2	18	7	2	1	9	13	4
Novas Aquisições	25	2	0	19	6	2	18	6	3	1	9	14	3
Sumários de Periódicos	16	11	0	10	13	4	8	15	4	4	11	5	7
Pasta dos Ministros	11	15	1	7	14	6	6	14	7	5	7	5	10
Guia de Direito Constitucional	5	21	1	9	10	8	4	15	8	5	4	9	9
Símbolos da Justiça	3	23	1	0	17	10	0	19	8	12	5	0	10

Nota: EB – Em branco

Fonte: Elaborado pela Autora.

Este resultado confirma o que diz Almeida (2000, p. 72) sobre avaliação de produtos de biblioteca, quando acrescenta que, seja qual for o produto que esteja sendo analisado, deve-se ter em mente seus objetivos e avaliá-los com base nos resultados esperados, confrontando-os com os resultados obtidos, igualmente deve-se considerar a opinião do público que se pretendia beneficiar com esse produto, no sentido de se avaliar qualitativamente os resultados alcançados.

A análise das fontes de informação, no tocante às necessidades de informação dos respondentes foi abordada na questão 10, identificando se os respondentes conheciam as fontes de informação existentes na Biblioteca, qual é o uso e a avaliação dessas fontes de informação, para o desempenho de suas funções.

Quadro 3: Fontes de informação

Fontes de Informação	Conhece		Necessita			Utiliza			Grau de importância			
	Sim	Não	Sim	Não	EB*	Sim	Não	EB	Nenhuma	Alguma	Muita	EB
Acervo <i>on-line</i> da Biblioteca (Rede RVBI)	24	3	24	2	1	22	3	2	0	4	20	3
Biblioteca Digital	12	15	17	7	3	10	14	3	0	10	12	5
<i>Constitutions of the World</i>	13	14	11	12	4	5	19	3	6	6	9	6
<i>Hein Online</i>	13	14	9	13	5	9	13	5	4	9	8	6

Nota: \* EB = Em branco

Fonte: Elaborado pela Autora.

A fonte de informação mais conhecida pelo grupo é o Acervo *on-line* da biblioteca (Rede RVBI), que corresponde à base de dados utilizada para realização de pesquisa de doutrina. Com relação às fontes de informação *Constitutions of the Countries of the World* e *Hein Online* percebeu-se a mesma frequência para ambas, 13 assessores conhecem essas fontes, pode-se considerar que o índice de desconhecimento é alto. Observa-se que a Biblioteca Digital foi a fonte de informação menos conhecida pelos assessores.

Pelos dados obtidos, percebeu-se que a Biblioteca do STF precisava desenvolver uma campanha de *marketing* para tornar seus produtos e serviços mais visíveis e oferecer treinamento aos usuários para torná-los aptos a pesquisar as fontes de informação disponíveis.

Quadro 4: Finalidade e frequência do uso da informação

Finalidade Frequência	Nunca	Raramente	Frequentemente	Total
Atualização profissional	0	2	25	27
Escrever artigos científicos	4	17	6	27
Planejar aula/palestra/treinamento	13	11	3	27
Redigir pareceres	4	5	18	27
Outra	-	-	5	5

Fonte: Elaborado pela Autora.

A questão 11 verificou a finalidade e a frequência do uso da informação pelo respondente conforme dados do quadro 4.

Verificou-se que 25 respondentes fazem uso da informação frequentemente, com a finalidade de atualização profissional e 18 respondentes usam a informação para redigir pareceres de forma frequente. Entende-se que manter-se atualizado profissionalmente é primordial ao bom desempenho de qualquer função, principalmente na área do Direito.

No caso dos respondentes, a atualização profissional está relacionada à realização de pesquisa, que é uma das atribuições inerentes ao seu cargo, bem como redigir pareceres, o que justifica a maior frequência dessas finalidades comparada às demais. Esse resultado confirma a opinião de Wilson (1981) quando diz que a necessidade de informação de um indivíduo, surge do ambiente de trabalho e dos papéis que ele (trabalho) desempenha em sua vida social e profissional.

Na alternativa “Outra”, as finalidades apresentadas, foram mencionadas como forma frequente de uso da informação:

“Desenvolvimento de conhecimentos pessoais”. (Questionário 5)

“Elaborar minutas de votos e decisões”. (Questionário 9)

“Subsidiar decisões dos ministros”. (Questionário 19)

“Estudos para elaboração de decisões.” (Questionário 8)

“Pesquisa de doutrina para processos e palestras do Ministro.”

(Questionário 21)

A questão número 13 solicitava ao respondente que avaliasse como o serviço de informação jurídica oferecido pela biblioteca, atendia a sua demanda de informação. Foram apresentadas as alternativas para forma de avaliação: satisfatória, razoável ou insatisfatória, acompanhadas da justificativa.

Do total de 27 questionários respondidos, 26 participantes consideraram que o serviço é oferecido de forma satisfatória, embora nem todos tenham justificado. Dentre as justificativas, destacam-se algumas apresentadas abaixo:

“Porque é raro não haver uma resposta satisfatória, principalmente para as pesquisas solicitadas. O atendimento é de excelência.” (Questionário 4)

“Sempre que busquei o serviço de informação jurídica da Biblioteca do STF, fui atendido com presteza e as respostas oferecidas suprimam minhas necessidades.” (Questionário 5)

“Na maioria das vezes, satisfatória. Em alguns casos, a busca não consegue alcançar hipóteses análogas ou relevantes para o caso. O campo para explicação dos termos selecionados é excelente para minimizar esta questão.” (Questionário 15)

“Sempre que preciso utilizar os serviços da biblioteca sou bem atendida e consigo as informações que preciso com presteza e rapidez.” (Questionário 21)

“O atendimento oferecido pela Biblioteca do STF diferencia-se de tantos outros oferecidos pelo Tribunal porque:

- a) existe um grande interesse por parte dos servidores da seção em entender a questão apresentada pelo usuário de modo a atendê-lo naquilo que verdadeiramente está sendo questionado;
- b) os servidores insistem na complementação das pesquisas que eventualmente não solucionam de imediato a dúvida apresentada, não se limitando à base de dados do STF (não raro consultam outros órgãos, inclusive de outros Estados);
- c) os serviços são prestados com diligência e organização; e, ainda,
- d) os problemas que esporadicamente ocorrem são solucionados com educação e agilidade.” (Questionário 1)

Pelos relatos apresentados, percebeu-se que a rapidez e a precisão no atendimento, somados à competência e profissionalismo dos servidores envolvidos na realização de pesquisa, são fatores que diferenciam o serviço oferecido pela Biblioteca e que contribuem para satisfazer as necessidades de informação dos respondentes. A importância da atuação do bibliotecário jurídico na recuperação da informação confirma-se na opinião de Loureiro (2005) que declara que a interação entre bibliotecário e usuário concentra-se na identificação de perfil de interesse, seguida da recuperação de informações relevantes adequadas a esse perfil.

Apesar das avaliações positivas, observou-se que um assessor avaliou o serviço oferecido pela biblioteca de forma razoável. Na opinião dele o setor “é carente de obras jurídicas” (Questionário 22).

Esse relato reforça a ideia de que o desenvolvimento do acervo deve ter como objetivo a satisfação dos usuários, que tem apoio na opinião de Miranda (2003) quando salienta que as bibliotecas jurídicas devem estar organizadas visando à satisfação das necessidades específicas de seu público. Para isso, devem possuir um bom planejamento no desenvolvimento de suas coleções, com a finalidade de terem seus acervos sempre adequados para satisfazer seu público específico. Vale destacar

que, quanto ao desenvolvimento de coleções, a Biblioteca do STF considera as necessidades de seus usuários.

Ainda tratando dos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca, a questão número 14 abordou a adequação entre esses produtos e serviços com a necessidade de informação do assessor. Nesse item, houve sugestão de melhoria referente à visualização dos sumários dos livros, conforme respostas apresentadas abaixo:

“Divulgar e buscar a implementação de normas de padronização para a elaboração das ementas dos acórdãos emanados desta Corte.” (Questionário 5)

“Disponibilizar ainda mais os sumários dos livros para visualização pela internet no momento da pesquisa, pois, com isso, poupa-se tempo.” (Questionário 4)

## 5 CONCLUSÃO

Na pesquisa percebeu-se que a utilização do modelo revisado de Wilson (1999) permitiu identificar o processo de busca da informação pelos assessores e analistas judiciários de ministros do Supremo Tribunal Federal, verificar qual é o uso da informação jurídica para o desempenho das atividades inerentes a esse cargo e conhecer as barreiras existentes neste processo.

Com relação à necessidade de informação jurídica dos assessores, verificou-se que a informação jurídica é primordial para o desempenho das atividades inerentes à esse cargo. Dessa forma, percebeu-se que a necessidade de informação do assessor surge do seu ambiente de trabalho, do contexto onde ele está inserido, conforme proposto por Wilson (1999) em seu modelo de comportamento informacional.

Sobre o processo de busca de informação, os resultados revelaram que os assessores apresentam muitas habilidades na busca, de modo geral iniciam o processo de busca sem precisar de auxílio, e diante de algumas dificuldades recorrem à Biblioteca para encontrar a informação desejada.

Diante dos dados obtidos observou-se uma visão positiva dos produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca Ministro Victor Nunes Leal por parte dos assessores, pois os dados revelam a satisfação desses assessores quanto ao atendimento às suas necessidades de informação. Embora algumas barreiras tenham sido apontadas, sobretudo, problemas relacionados ao acervo, à inexistência de doutrina, a inadequação de alguns produtos e serviços, a deficiência de divulgação por parte da Biblioteca e a inacessibilidade de jurisprudência, de modo geral, os assessores reconhecem que a Biblioteca do STF sempre reúne esforços para solucionar tais

problemas e disponibilizar a informação necessária e consideram-na importante para o desempenho de suas atividades.

## 6 REFERÊNCIAS

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2009. 281 p.

CHOO, Chun Wei. **Sensemaking, knowledge creation, and decision making: organizational knowing as emergent strategy**. In: Strategic Management of Intellectual Capital and Organizational Knowledge. New York: Oxford University Press, 2002. Disponível em: <<http://choo.fis.utoronto.ca/FIS/ResPub/>>. Acesso em: 27 jul. 2009.

DERVIN, B. **From the mind's eye of the user: the sense-making qualitative-quantitative methodology**. In: Glazier, Jack D; Powell, Ronald R. Qualitative Research in Information Management. Englewood, CO: Libraries Unlimited, pp. 61-84, 1992.

EUCLIDES, Maria Luzinete. **Representação das necessidades de informação na organização da informação: uma análise de modelos teóricos de busca**. 113 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Departamento de Ciência da Informação, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2007.

LE COADIC, Y. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

LOUREIRO, Regina Célia Campagnoli. **A especialidade do bibliotecário jurídico: bases para uma interação com o usuário operador do direito**. [S.l.], 2005. Disponível em: <<http://www.infolegis.com.br/loureiro-especialidade.htm>>. Acesso em: 8 jun. 2010.

MARTÍNEZ-SILVEIRA, M. S.; ODDONE, Nanci. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ciência da Informação**, Brasília, v.36, n.2, p. 118-127, maio/ago.2007.

MIRANDA, Ana Claudia Carvalho de. A qualidade enquanto instrumento na política de desenvolvimento de coleções jurídicas. In: CIBERÉTICA, 2., 2003, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: [s.n.], 2003. Disponível em: <<http://www.ciberetica.org.br/trabalhos/anais/7-13-e1-13.pdf>>. Acesso em: 8 jun. 2010.

MIRANDA, Silvânia. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 99-114, set./dez. 2006.



ROCHA, Lucylene Valério. **Necessidades de informação jurídica de assessores de Ministros do Supremo Tribunal Federal**: busca, uso e avaliação dos produtos e serviços da biblioteca. Dissertação (Mestrado) Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2011.

WILSON, T. D. On user studs and information needs. **Journal of Documentation**, v.31, n. 1, p. 3–15, 1981.

WILSON, T. D. Models in information behaviour research. **Journal of Documentation**, v. 55, n.3, p. 249–270, 1999.

Recebido em: 30/11/2015

Aceito para publicação em: 04/01/2016

**Como citar este artigo:**

ROCHA, Lucylene Valério. Os assessores de ministros do Supremo Tribunal Federal e suas necessidades de informação jurídica: análise sobre os comportamentos de busca, uso e avaliação dos serviços da biblioteca. *Cadernos de Informação Jurídica*, Brasília, v.2, n.2, p. 20–36, jul./dez. 2015. Disponível em: <<http://www.cajur.com.br>>